

Spa Training Services



Release & Relax
Motion



Spa Quality Control



Απαγορεύεται η αναδημοσίευση και γενικά η ολική, μερική ή περιληπτική αναπαραγωγή και μετάδοση έστω και μιας σελίδας του παρόντος βιβλίου κατά παράφραση ή διασκευή με οποιοδήποτε τρόπο (μηχανικό, ηλεκτρονικό, φωτοτυπικό τρόπο κτλ - Νόμος 2121/93 άρθρο 53)

Η απαγόρευση αυτή ισχύει και για δημόσιες υπηρεσίες, βιβλιοθήκες, οργανισμούς κ.τ.λ. (άρθρο 58)

Οι παραβάτες δίδονται (άρθρο 13) και τους επιβάλλονται κατάσχεση. Αστικές και ποινικές κυρώσεις σύμφωνα με το νόμο (άρθρα 64 - 66)

Spa Quality Control

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό διατίθεται δωρεάν αποκλειστικά και μόνο σε ηλεκτρονική μορφή μέσω των εκπαιδευτικών σεμιναρίων της Release and Relax Motion

Release and Relax Motion

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Spa

www.spaconsulting.gr

Email: info@spaconsulting.gr

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Έννοια & Ορισμός “Quality Control”	Σελίδες 1 - 2
Έννοια & αναγκαιότητα “Quality Control”	Σελίδα 2
Quality Control & Εγκαταστάσεις	Σελίδες 3 - 4
Quality Control & Υπηρεσίες	Σελίδα 4
Quality Control & Εξυπηρέτηση Πελατών	Σελίδες 5 - 6
Quality Control & Εκπαίδευση Προσωπικού	Σελίδες 7 - 8
Τρόποι οργάνωσης του Quality Control - Quality Control & Πρωτόκολλα	Σελίδα 9
Διασφάλιση “Quality Control”	Σελίδες 9 - 10
Στατιστικά Στοιχεία “Quality Control”	Σελίδες 11 - 12

Ένα σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας αποσκοπεί στο να ενοποιήσει όλα τα στοιχεία που επηρεάζουν την ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, που προσφέρει μια επιχείρηση.

Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, που έχουν σχέση με την ικανότητά του να ικανοποιεί τις σαφείς ανάγκες αλλά και τις σιωπηρές απαιτήσεις, μιας συγκεκριμένης αγοράς (δηλαδή ενός συνόλου πελατών), προς την οποία απευθύνεται ή για την οποία κατασκευάστηκε.

Η έννοια της ποιότητας δεν περιορίζεται μόνο στην ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας, αλλά επεκτείνεται και στην ποιότητα της Επιχείρησης που το προσφέρει.

Έτσι, δημιουργείται η έννοια της Ολικής Ποιότητας, που έχει σαν βασικό σκοπό να μεγιστοποιεί την αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων και να ελαχιστοποιεί το κόστος τους.

2. Έννοια & αναγκαιότητα “Quality Control”

Η ποιότητα είναι μια έννοια η οποία συζητείται τα τελευταία

χρόνια έντονα στη χώρα μας κάτω από το πρίσμα της κοινωνικής, οικονομικής και πολιτικής της διάστασης. Η ποιότητα θεωρείται σαν ο τελικός στόχος προκειμένου ένα προσφερόμενο προϊόν ή μια παρεχόμενη υπηρεσία να τύχει ευνοϊκής

αποδοχής από τον τελικό καταναλωτή. Σήμερα σε μια κοινωνία έντονου ανταγωνισμού η ποιότητα είναι προϋπόθεση και όχι σκοπός, είναι αναγκαιότητα και όχι στόχος είναι προϋπόθεση ανταγωνιστικότητας και επιβίωσης.

Οι υποδομές που θεωρούνται απαραίτητες για τη διασφάλιση της ποιότητας είναι:

- 1. Οι προδιαγραφές, τα πρότυπα και τα συστήματα πιστοποίησης**, που εγγυώνται την σωστή περιγραφή ενός προϊόντος ή υπηρεσίας.
- 2. Το σύστημα μετρολογίας**, που υποχρεώνει σε μια διαρκή αναζήτηση της καλύτερης δυνατής προσέγγισης ενός φυσικού μεγέθους και συνδέεται με την ουσιαστική γνώση των τεχνικών μετρήσεων.
- 3. Το σύστημα διαπίστευσης**, είναι η επίσημη αναγνώριση της ικανότητας ενός φορέα/εργαστηρίου να πιστοποιεί το σύστημα διασφάλισης ποιότητας και να εκτελεί συγκεκριμένες δοκιμές ή τύπους δοκιμών.



Αφού ορίσουμε τα πρότυπα ποιότητας των εγκαταστάσεων θα πρέπει να υπάρχει η διαδικασία διασφάλισης αυτής της της ποιότητας η οποία γίνεται μέσα από το **«facilities management»** δηλαδή την διαχείριση εγκαταστάσεων.

Η οποία απαρτίζεται από τις εξής διαδικασίες όπως φαίνονται και σχηματικά:



Housekeeping Services - Daily Cleansing - Support Staff Services - Property Management Services - Security Services - Electro-mechanical Services

4. Quality control & υπηρεσίες

Η ποιότητα στις υπηρεσίες, θεωρείται μια έννοια δύσκολη τόσο να οριστεί όσο και αποσαφηνιστεί επομένως και να ελεγχθεί. Για να γίνει αυτό κατανοητό γίνεται συνήθως σύγκριση με την εκτίμηση της ποιότητας ενός απτού αγαθού.

Παρόλα αυτά, ακόμα και σε αυτή την περίπτωση υπάρχουν στοιχεία που κάνουν δύσκολο τον ορισμό της ποιότητας για τις υπηρεσίες. Για παράδειγμα ακόμα και στην εκτίμηση της ποιότητας μιας τηλεόρασης υπεισέρχονται παράγοντες που ξεφεύγουν από την αντικειμενική αξιολόγηση όπως είναι η εντύπωση που προκαλεί το brand-name της συσκευής, η υποκειμενική αξιολόγηση της εμφάνισής της και του σχεδιασμού της από τον πελάτη καθώς και η ποιότητα του after-sales service.

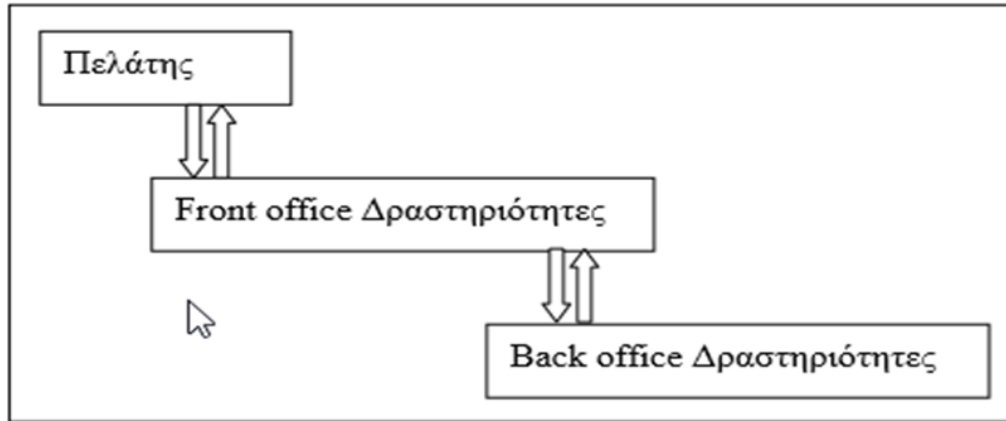
Σε κάθε περίπτωση, πόσο μάλλον στην περίπτωση των υπηρεσιών, η αντίληψη των πελατών δίνει μια αρκετά καλή εικόνα σχετικά για την έννοια της ποιότητας.

Οι ορισμοί της ποιότητας στις υπηρεσίες γενικώς περιλαμβάνουν τρεις διαστάσεις:

- την ποιότητα σχεδιασμού,
- την ποιότητα εκτέλεσης της υπηρεσίας και
- την αντίληψη περί ποιότητας που έχουν οι πελάτες

Σε ένα εστιατόριο, παραδείγματος χάριν, οι διαδικασίες εντός της κουζίνας αποτελούν **back office δραστηριότητες** ενώ η διαδικασίες της λήψης παραγγελιών και σερβιρίσματος αποτελούν **front office δραστηριότητες**.

Όμως στο συγκεκριμένο διαχωρισμό αγνοείται παντελώς ο πελάτης. Υπάρχουν διάφοροι λόγοι που ο εκάστοτε πελάτης επιλέγει, για παράδειγμα, ένα εστιατόριο και αυτό δημιουργεί



διάφορες προσδοκίες, οι οποίες είναι η βάση με την οποία όχι μόνο αξιολογείται η υπηρεσία αλλά και τα κύρια στοιχεία με τα οποία κρίνεται η υπηρεσία.

Η αξιολόγηση των διαδικασιών από την οπτική του πελάτη είναι ιδιαίτερα σημαντική, **(Πελάτης Front office - δραστηριότητες Back office - δραστηριότητες)** και μπορεί να προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με το τι διορθωτικές κινήσεις που πρέπει να επέλθουν.

Η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και ασφάλειας αποτελεί στρατηγικό στόχο δίνοντας προτεραιότητα στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών μας και στην κάλυψη των προσδοκιών τους.

Για το λόγο αυτό το Τμήμα Ποιότητας σε συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα μεταξύ άλλων:

1. Παρακολουθεί και αξιολογεί τις διεργασίες που αφορούν στην πώληση υπηρεσιών καθώς και στην εξυπηρέτηση πελατών, μέσα από την:

- ανασκόπηση παραπόνων πελατών
- αξιολογήσεις συνεργατών
- διεξαγωγή ερευνών μέτρησης ικανοποίησης πελατών

2. Ενημερώνει, εκπαιδεύει και επιθεωρεί το προσωπικό σε θέματα ποιότητας, με σκοπό την καλύτερη και ουσιαστικότερη εξυπηρέτηση των πελατών και την ικανοποίηση των αναγκών τους.

3. Σχεδιάζει τις παραμέτρους ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη:

- τις ανάγκες των πελατών (ερωτηματολόγια, επικοινωνία με πελάτες, ανάλυση παραπόνων, κλπ.)
- τις καθορισμένες διαδικασίες και οδηγίες
- τις κανονιστικές απαιτήσεις
- στοιχεία ανταγωνισμού

9. Στατιστικά στοιχεία “Quality Control”

Η **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ (Statistical Process Control, SPC)** είναι μία διεργασία μέτρησης με πραγματικούς όρους και αποτελεί συγκέντρωση των αριθμητικών δεδομένων. Το κοντέρ σε ένα αυτοκίνητο είναι σαν ένα διάγραμμα SPC. Αν τοποθετούσαμε ελάχιστη και μέγιστη ταχύτητα πάνω του, το γράφημα θα ήταν πλήρες. Όταν είμαστε εκτός ορίων τότε έχουμε ελαττωματική παραγωγή. Η διοίκηση πρέπει να μάθει να αναγνωρίζει τα σήματα της Στατιστικής Επεξεργασίας Ελέγχου και να λαμβάνει προληπτικά μέτρα μετά από τα συμπεράσματά.

Η **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ (Appraisal)** αφορά στην επιθεώρηση και στους ελέγχους, στη συλλογή παρατηρήσεων σχετικά με τη μέτρηση της πληρότητας. Κατά την παραγωγική διαδικασία η Αξιολόγηση είναι προφανής όταν βλέπουμε ανθρώπους να εξετάζουν τα προϊόντα. Όσον αφορά στη διοίκηση η Αξιολόγηση συμβαίνει όλη την ώρα επίσης, αλλά δεν μπορεί να παρατηρηθεί και, ως εκ τούτου, να επισημοποιηθεί όπως θα έπρεπε. Ο P. Crosby επινόησε επίσης ένα πρόγραμμα δεκατεσσάρων βημάτων που αφορούν σε μεθόδους βελτίωσης της ποιότητας σε ένα παραγωγικό οργανισμό. Τα βήματα συνοπτικά είναι τα εξής:

1. Δέσμευση της διοίκησης (management commitment):

Η ποιότητα είναι ευθύνη της διοίκησης η οποία πρέπει να καθορίζει τη σχετική πολιτική.

2. Οργάνωση της Ομάδας Έργου Βελτίωσης της Ποιότητας (Quality Improvement Team, QIT): Η ομάδα περιλαμβάνει το Γενικό Διευθυντή και εκπροσώπους από κάθε τμήμα, η καθημερινή λειτουργία του προγράμματος επιβλέπεται από ειδικό (quality manager).

3. Μέτρηση της ποιότητας (Quality Measures): Πραγματοποίηση κατάλληλων μετρήσεων ανάλογα με το είδος της δραστηριότητας με σκοπό τον εντοπισμό των περιοχών που επιδέχονται βελτίωση.

4. Κόστος Ποιότητας (Cost of Quality):

i) Κόστος προσαρμογής: Το κόστος που καταβάλλεται προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του προγράμματος (π.χ. κόστος για πρόληψη σφαλμάτων, κατάλληλου εξοπλισμού κλπ.)

ii) Κόστος μη προσαρμογής: Το κόστος που προκύπτει από τα σφάλματα (π.χ. επιστροφές, αποζημιώσεις, δυσφήμιση της εταιρίας κλπ.)

5. Επίγνωση (Quality Awareness): Το προσωπικό οφείλει να γνωρίζει τις διαδικασίες που το αφορούν και να έχει επίγνωση σχετικά με το σχετικό κόστος προσαρμογής και μη προσαρμογής.

6. Διορθωτικές Ενέργειες (Corrective Action): Αυτές παίρνονται ως συνέπεια των βημάτων 3 και 4 έπειτα από συσκέψεις ή σε ειδικές περιπτώσεις από ειδικές ομάδες (task groups).

7. Σχεδιασμός Μηδενικών Σφαλμάτων (Zero Defects Planning): Προσέγγιση ιδανικής λειτουργία με την καθιέρωση «ψευδοστόχων» μηδενικού σφάλματος.

8. Εκπαίδευση Υπευθύνων (Supervisor Training): Όλα τα στελέχη περνούν από αρχική εκπαίδευση (initial training) στις μεθόδους ποιότητας και συμμετέχουν σε εξειδικευμένες συναντήσεις (work shops) για τον τρόπο εφαρμογής του προγράμματος.

Ποια είναι τα Εμπόδια στην εγκατάσταση συστήματος διασφάλισης ποιότητας;

1. Τα στοιχεία για την εφαρμογή δεν μπορούν εύκολα να ποσοτικοποιηθούν
2. Υψηλό κόστος για την επιχείρηση
3. Αντίδραση των εργαζομένων
4. Δυσκολία συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων
5. Έλλειψη κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού
6. Η διοίκηση δεν το θεωρεί σημαντικό!



Τι πρέπει να κάνει ένας Spa Manager όταν δει ότι αυτό δεν δουλεύει αποδοτικά;

Η διασφάλιση της ποιότητας μπορεί να χρειαστεί να επανασχεδιαστεί...

- Ø Ορίζουμε το πρόβλημα
- Ø Καταμετρούμε το πρόβλημα
- Ø Αναλύουμε τα δεδομένα
- Ø Βελτιώνουμε τις διαδικασίες
- Ø Μετρούμε τα ΝΕΑ αποτελέσματα

Release and Relax Motion



Spa Consulting Services
www.spaconsulting.gr

